

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINIL	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka	10
2.2 <i>Review</i> Penelitian Relevan	31
2.3 Kerangka Pemikiran	36
2.4 Model Penelitian	37
2.5 Hipotesis	38

BAB III. OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek dan Ruang Lingkup Penelitian.....	39
3.2 Metode Penelitian.....	39
3.3 Variabel Penelitian dan Pengukurannya.....	40
3.4 Metode Penentuan Populasi atau Sampel.....	423
3.5 Prosedur Pengumpulan Data.....	45
3.6 Metode Analisis.....	46

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskriptif Unit Analisis	51
4.2 Hasil Pengujian dan Pembahasan	57
4.3 Implikasi Manajerial	91

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	95
5.2 Saran	97

DAFTAR PUSTAKA TENTATIF

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	SurveyOne Kategori Restoran	3
1.2	Data Keluhan KFC Cabang Pangkalan Jati	4
2.1	Matriks Penelitian Terdahulu	35
3.1	Operasionalisasi Variabel Penelitian	41
3.2	Bobot Penilaian Kuesioner	43
4.1	Makan di KFC Cabang Pangkalan Jati Lebih Dari Dua Kali	52
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	54
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	55
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan	56
4.6	Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)	57
4.7	Uji Validitas Citra Perusahaan (X2)	58
4.8	Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)	59
4.9	Uji Reliabilitas	60
4.10	Nilai Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan (X1)	61
4.11	Nilai Analisis Deskriptif Citra Perusahaan (X2)	68
4.12	Nilai Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan (Y)	72
4.13	Uji Normalitas	77
4.14	Uji Normalitas Residual	78

4.15 Uji Linearitas	79
4.16 Uji Multikolinearitas	81
4.17 Uji Heterokedastisitas	82
4.18 Uji t Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	83
4.19 Analisis Determinasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan..	84
4.20 Uji t Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan	85
4.21 Analisis Determinasi Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan	86
4.22 Uji F Kualitas Pelayanan (X1) dan Citra Perusahaan (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan	87
4.23 Koefisien variabel Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan	98
4.24 Analisis determinasi variabel Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.1	Perbandingan Fasilitas KFC di Jakarta Timur	6
2.1	Model <i>Gap</i> Kualitas Pelayanan	13
2.2	Kerangka Pemikiran	38

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	LANGKAH PENGUJIAN DENGAN MENGGUNAKAN SPSS
LAMPIRAN 2	KUESIONER
LAMPIRAN 3	OUTPUT UJI VALIDITAS
LAMPIRAN 4	OUTPUT UJI RELIABILITAS
LAMPIRAN 5	OUTPUT UJI NORMALITAS
LAMPIRAN 6	OUTPUT UJI LINEARITAS
LAMPIRAN 7	OUTPUT UJI MULTIKOLINEARITAS
LAMPIRAN 8	OUTPUT UJI HETEROKEDASTISITAS
LAMPIRAN 9	OUTPUT ANALISIS REGRESI LINEAR SEDERHANA
LAMPIRAN 10	OUTPUT ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA